



CONEXIÓN CON CUIDADOS A LARGO PLAZO

Primavera/Verano 2024

4 impedimentos para una buena salud y cómo Mercy Care puede ayudar

El camino hacia una buena salud puede incluir muchas dificultades e imprevistos. El cuidado de su salud puede verse afectado por algunos impedimentos, como no tener acceso a alimentos saludables o a servicios de transporte para visitar el consultorio del médico. Estos se llaman “determinantes sociales de la salud” y muchos de ellos pueden ser difíciles de controlar. Por eso, Mercy Care ofrece beneficios diseñados para ayudarlo a superar estos impedimentos.

La información sobre los *impedimentos* continúa en la página 2

[MercyCareAZ.org](https://www.mercycareaz.org)

MCL-1699

¿TIENE QUE RENOVAR?

Debe renovar su cobertura de Medicaid todos los años. Busque el aviso de renovación en el correo. Si perdió la cobertura y todavía cumple con los requisitos, es posible que pueda recuperar los beneficios. Visite aet.na/sp24az-ltc-1es o escanee el código QR a continuación para obtener más información.





IMPEDIMENTO 1 **Transporte**

Casi 6 millones de personas afirman que no tener transporte les impide obtener cuidado médico.

Cómo podemos ayudar:

Si puede tomar el autobús, le enviaremos los pasajes o pases sin costo alguno. Si necesita un traslado, llame al Departamento de Servicios al Cliente de Mercy Care por lo menos con tres días de anticipación para programarlo.

Cuando llame, infórmeles lo siguiente:

- El día, el horario, la dirección del proveedor y el motivo de la visita.
- Si tiene necesidades especiales, como una silla de ruedas u oxígeno.
- Si tiene citas regulares, por ejemplo, para realizarse diálisis. Podemos programar todos los traslados al mismo tiempo.

Luego de su cita, llame al **1-800-624-3879** para programar el traslado de vuelta a casa. Mencione que es miembro de Mercy Care.



IMPEDIMENTO 2 **Idioma**

Sabemos que el primer idioma de algunos miembros no es el inglés. Por eso, hablar con su médico o hacer preguntas sobre sus beneficios puede ser difícil.

Cómo podemos ayudar:

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, traducciones u otros servicios, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104** (TTY: **711**). También puede comunicarse con **Servicios al Cliente** para obtener ayuda.



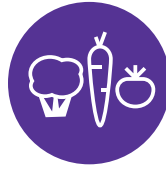
IMPEDIMENTO 3 **Acceso al cuidado**

Quizá no vive cerca del consultorio de un médico. No tiene tiempo para ir a una cita. Por ello, obtener el cuidado que necesita puede ser difícil.

Cómo podemos ayudar:

Ofrecemos servicios de telesalud. Puede hablar con un proveedor por teléfono o videollamada desde la comodidad de su hogar, según sus horarios. Para encontrar proveedores que ofrezcan consultas de telesalud, visite mercycares.org/find-a-provider y desplácese a la sección “Más ayuda para encontrar proveedores”. Luego, haga clic en el menú desplegable “Visitas a proveedores de telemedicina/telesalud”.

¿Tiene un problema médico fuera del horario de atención? Tenemos una línea de enfermería las 24 horas. Llame al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación de miembro. Elija la opción de hablar con un enfermero para recibir consejos de salud general. Pueden ayudarlo a decidir a dónde ir para recibir cuidado o cómo tratar su problema de salud en casa.



IMPEDIMENTO 4 **Acceso a los alimentos**

En la zona metropolitana de Phoenix, una de cada tres personas no tiene acceso regular a alimentos saludables. Si usted o alguien que conoce necesita asistencia alimentaria, es posible obtener ayuda.

Cómo podemos ayudar:

La Red de Bancos de Alimentos de Arizona es un grupo estatal de bancos de alimentos y agencias que ofrece asistencia alimentaria y comidas sin costo. Visite azfoodbanks.org/get-food o llame al **602-528-3434**.

Farm Express es un mercado ambulante de productos que ofrece frutas y vegetales económicos a personas con escaso o nulo acceso a alimentos saludables. Visite mercycares.org/farmexpress para ver un calendario de ubicaciones.

Consulte el *Manual para miembros* o visite MercyCareAZ.org para obtener más información sobre los beneficios y servicios incluidos en su plan de salud, y sobre aquellos que no están cubiertos.

Obtenga ayuda para solicitar o renovar sus beneficios

BETE (cumplimiento de requisitos para beneficios, triaje y educación) puede ayudar a cualquier persona de Arizona con sus inquietudes sobre el cumplimiento de requisitos para beneficios gubernamentales. Es un servicio público sin cargo que ofrece educación sobre los beneficios gubernamentales. Pueden ayudar con preguntas sobre Medicaid, Medicare, la asistencia de la Administración de Veteranos (VA) y los beneficios del Seguro Social.

Encontrar respuestas a sus preguntas no siempre es fácil. Puede ser frustrante revisar varios sitios web o lidiar con mensajes telefónicos grabados. A través de BETE, puede hablar con alguien directamente y recibir ayuda para obtener los beneficios para los que reúne los requisitos.

Llame al **1-855-477-9896** o visite aet.na/sp24az-ltc-4es para obtener apoyo.



Cuidado integrado: lo que debe saber

El cuidado integrado implica que un miembro necesita solo un plan de salud para obtener cuidado para el cuerpo y la mente. Los miembros de Mercy Care pueden recibir servicios de salud física y de salud emocional y psicológica a través nuestro. Les ofrecemos servicios de cuidado integrado a todos nuestros miembros:

- Miembros que reciben cuidado a largo plazo.
- Miembros de ACC-RBHA con una designación de enfermedad mental grave (SMI).
- Miembros con discapacidades del desarrollo.
- Miembros del plan de salud integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (Mercy Care DCS CHP).

También brindamos servicios integrados para habitantes de Arizona con doble elegibilidad tanto para Medicaid como Medicare a través de Mercy Care Advantage (D-SNP).

Nos comprometemos a ofrecer a nuestros miembros más opciones para obtener cuidado de salud física y de salud emocional y psicológica, así como servicios de bienestar. Simplificamos el acceso al cuidado para miembros con necesidades de cuidado complejas. Si tiene alguna pregunta o si necesita obtener servicios, llame a **Servicios al Cliente**.



Consejos para el cuidado dental

Los dientes y las encías saludables no solo hacen que tenga una hermosa sonrisa. También son fundamentales para su salud general.

Cepílese los dientes y limpie el espacio entre ellos dos veces por día con pasta dental con fluoruro. Los dentistas por lo general recomiendan un cepillo dental con cerdas suaves para evitar ejercer demasiada presión sobre los dientes. Use hilo dental entre los dientes. Esto evita que se desarrollen bacterias dañinas en la boca.

Una buena alimentación también es fundamental para una boca saludable. Los alimentos ricos en calcio (entre ellos, la leche y el yogur) ayudan a mantener los dientes fuertes. Limite los alimentos con alto contenido de azúcar, como las gaseosas. El azúcar que queda en los dientes puede causar caries.

Beba agua con fluoruro. El fluoruro ayuda a mantener los dientes fuertes. En la mayoría de las ciudades, la mejor fuente de agua con fluoruro es el grifo de la cocina. Beber agua con fluoruro puede ayudar a prevenir caries.

Intente visitar al dentista dos veces al año para realizarse chequeos y limpiezas regulares. Este servicio está cubierto para miembros de 20 años o menos. Si usted tiene 21 años o más, consulte el *Manual para miembros* para saber si los chequeos dentales son un servicio cubierto; o bien, llame al Departamento de Servicios al Cliente de Mercy Care.

El dentista es un miembro importante de su equipo de cuidado. Visite [MercyCareAZ.org](https://www.mercycareaz.org) para encontrar un dentista de la red. Haga clic en el botón “Find a provider” (Buscar un proveedor) en la parte superior de la página de inicio. Seleccione la opción “Find a dentist” (Buscar un dentista).

Presentamos al asistente de salud de Mercy Care

El asistente de salud de Mercy Care ofrece recursos útiles para el control de la salud en la vida diaria. Puede usarlos en su computadora, tableta o teléfono. Obtenga planes de salud personalizados para satisfacer sus necesidades y llevar un registro de su progreso. Gane recompensas por completar actividades saludables. También puede explorar la biblioteca de artículos, videos y herramientas para tomar decisiones. Obtenga más información en aet.na/sp24az-ltc-3es

¡Queremos escucharlo! Únase a nuestro Comité Asesor de Miembros (MAC) para compartir su opinión y ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Visite [mercycareaz.org/committees.html](https://www.mercycareaz.org/committees.html) para saber cómo unirse, o envíe un correo electrónico a oifateam@MercyCareAZ.org

Medicare Parte D

Beneficios de medicamentos con receta para quienes tienen doble elegibilidad

Se considera que quienes cumplen con los requisitos tanto para Medicaid como para Medicare y están inscritos en dichos programas tienen doble elegibilidad. Una vez que cumple con los requisitos para inscribirse en Medicare, su plan de Medicaid ya no puede pagar sus medicamentos. Las personas con doble elegibilidad deben inscribirse en un plan de Medicare que incluya cobertura de medicamentos de la Parte D.

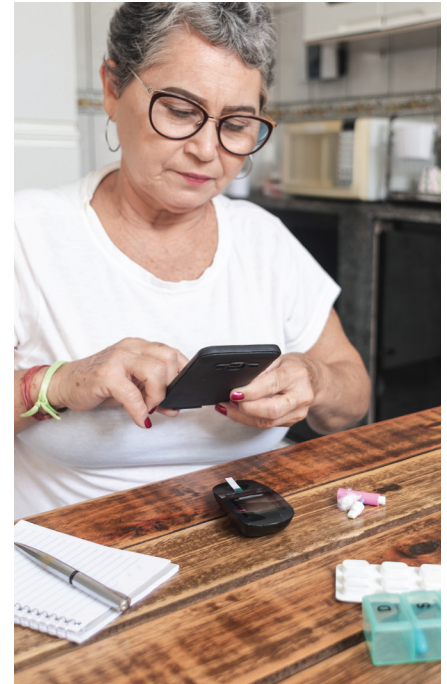
Los planes Medicare Advantage incluyen cobertura de servicios cubiertos por Medicare, medicamentos con receta de la Parte D y otros beneficios que no están cubiertos por Medicare. Algunos planes Medicare Advantage son planes de Necesidades Especiales. Estos planes incluyen cobertura de servicios cubiertos por Medicare, medicamentos con receta de la Parte D y algunos beneficios adicionales. Además, coordinarán con la cobertura del plan de Medicaid que tenga un miembro con doble elegibilidad.

Mercy Care ofrece un plan de Necesidades Especiales de Doble Elegibilidad (D-SNP), llamado Mercy Care Advantage. Este plan incluye cobertura de medicamentos de la Parte D. Si usted reúne los requisitos para el programa Medicaid ALTCS para E-PD, vive en un centro de cuidado a largo plazo (por ejemplo, un hogar de ancianos) o recibe servicios comunitarios y domiciliarios, no paga nada por los medicamentos cubiertos. A través de la cobertura de la Parte D,

usted pagará una suma pequeña por los medicamentos cubiertos.

Si vive en un hogar de ancianos y tiene cobertura completa de Medicaid, no pagará nada por los medicamentos cubiertos. Si no opta por un plan de Medicare que incluya cobertura de medicamentos de la Parte D, Medicare lo inscribirá automáticamente en un plan independiente de medicamentos con receta de Medicare Parte D. Las personas con doble elegibilidad pueden cambiar de plan de Medicare en determinados momentos del año.

Nota: AHCCCS no tiene contrato con ningún plan independiente de medicamentos con receta de Medicare Parte D, ni supervisa las actividades de ningún plan del tipo mencionado.



Comprenda sus beneficios de farmacia

La *Lista de medicamentos cubiertos* de Mercy Care (“la lista de medicamentos” o *Formulario*) enumera los medicamentos con receta y los artículos y medicamentos sin receta que están cubiertos en farmacias de la red participantes.

La lista de medicamentos también le informa si existen reglas o restricciones especiales para algún medicamento cubierto. En estos casos, usted, su médico u otra persona que emita recetas deben solicitarle al plan que cubra un medicamento enviando la información médica requerida.

Visite [MercyCareAZ.org/ltc/pharmacy.html](https://www.mercycareaz.org/ltc/pharmacy.html) para obtener información y actualizaciones sobre la administración de farmacias. Puede ver qué medicamentos están cubiertos y si hay algún requisito para obtenerlos. También puede consultar qué debe hacer el médico si usted quiere un medicamento que no está cubierto.

Beneficios al alcance de su mano. Puede acceder a los beneficios de su plan desde cualquier lugar a través del portal para miembros. También puede usar la aplicación de Mercy Care para consultar sus beneficios donde sea que se encuentre. Visite [MercyCareAZ.org](https://www.mercycareaz.org) y seleccione “Login” (Iniciar sesión) para comenzar.

El HIV y el embarazo: por qué es importante realizarse la prueba

¿Está embarazada o planea tener un bebé? Hay mucho que debe hacer para prepararse. A continuación, algo importante que le recomendamos agregar a su lista de tareas: Realícese pruebas para detectar el VIH.

El VIH, o virus de inmunodeficiencia humana, es el virus que causa sida. Cuando está embarazada, puede transmitir el virus a su hijo durante el embarazo o el parto. Sin embargo, si ya sabe que está infectada, puede tomar medidas para mantener saludable al bebé (y a usted misma).

Algunos medicamentos especiales pueden ayudar a evitar la transmisión del virus al bebé. Estos medicamentos funcionan mejor cuando se empiezan a tomar en una etapa temprana. Sin embargo, todavía pueden ayudar si se usan antes de que comience el trabajo de parto.

Las pruebas para detectar el VIH se recomiendan para todas las mujeres embarazadas, incluso si no cree que pueda tener VIH. Es posible que el VIH no presente síntomas durante años, por lo que podría estar infectada sin saberlo.

Su médico de cuidado primario (PCP) puede indicarle pruebas para detectar el VIH y otras infecciones de transmisión sexual. Si el resultado de la prueba es positivo para alguna infección de transmisión sexual, su PCP puede recetarle medicamentos y ayudarla a buscar asesoramiento. Las pruebas, los medicamentos y el asesoramiento se brindan sin costo para los miembros.



El apoyo familiar y de pares le tienden una mano amiga

Hay especialistas capacitados en apoyo de pares que ayudan a los miembros en su proceso de recuperación de la salud mental. Son mentores que pueden identificarse con su ser querido. El especialista en apoyo de pares puede ayudar a las familias y a su ser querido a abordar las necesidades sociales del miembro.

Conocen el proceso de recuperación debido a su propia experiencia de vida. Reciben capacitación sobre cómo involucrar a las personas en los servicios de apoyo a su recuperación.

El apoyo de pares les brinda a los miembros lo siguiente:

- Recursos para conectarse con la comunidad.
- Ayuda con planes de tratamiento y bienestar.
- Herramientas para usar en tiempos de crisis.
- Un defensor que trabajará con el equipo clínico.

También hay especialistas en apoyo familiar que educan a los miembros y sus familias y los guían por el sistema de salud emocional y psicológica.

Un especialista en apoyo familiar es un defensor. Ayuda a darles voz a los miembros y a su familia elegida. Les dan a las personas la posibilidad de explicar su situación familiar única. Además, pueden poner en contacto a los miembros y su familia con otros socios comunitarios de Mercy Care que pueden brindarles servicios, por ejemplo de apoyo al empleo y a la vivienda para miembros. Estos socios comunitarios forman parte del equipo de tratamiento que interactúa con los miembros y sus familias. **Consulte la lista de proveedores de apoyo familiar y entre pares.**

La familia y los pares desempeñan un papel importante para ayudar a los miembros a que estén tan saludables como sea posible. Por ello, Mercy Care trabaja junto con la Arizona Peer and Family Coalition, una organización de defensores de pares y familiares. La coalición se asegura de que los individuos y las familias participen en las decisiones sobre las políticas de salud emocional y psicológica que afectan a su comunidad.

¿Desea obtener más información sobre cómo involucrarse, o sobre recursos de apoyo familiar y de pares? Comuníquese con el Centro de Remisiones para Familias y Pares en referralhelp.org o envíe un correo electrónico a la Oficina de Asuntos Individuales y Familiares, OIFATeam@mercycareaz.org

Reciba ayuda para dejar de consumir tabaco

Dejar de consumir productos del tabaco y vapeadores es una de las mejores decisiones que puede tomar por su salud. Con ayuda, puede duplicar sus probabilidades de dejar de fumar con éxito. Tiene muchos recursos a su disposición sin costo.

La Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine) es un gran lugar para comenzar. Ofrece asesoramiento y recursos para ayudar a las personas a dejar de consumir productos del tabaco y vapeadores. También le pueden dar información para que usted y sus seres queridos eviten ser fumadores pasivos. No necesita una remisión para usar la línea ASHLine.

¿Está buscando más información que lo ayude a usted o a alguien que conoce a dejar de fumar?

- 1 Si usted forma parte del programa de Administración del Cuidado de Mercy Care, hable con su administrador de cuidado.
- 2 Hable con su médico o proveedor del cuidado de la salud. Pueden recetarle medicamentos que lo ayuden o remitirlo a otros programas y recursos.
- 3 Llame a la Línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASHLine) directamente al **1-800-556-6222** o visite **www.ashline.org**.



Ayuda para manejar una crisis de salud emocional y psicológica

Los miembros de Mercy Care pueden llamar a la **línea para crisis de salud del comportamiento de Arizona**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame al **1-844-534-HOPE (4673)** o envíe un mensaje de texto con la palabra "HOPE" al **4HOPE (44673)**. Apoyo por chat disponible en **crisis.solari-inc.org/start-a-chat**.

El personal de la línea de crisis puede hacer lo siguiente para ayudarlo:

- Brindar apoyo telefónico ante una crisis.
- Enviar un equipo móvil de ayuda ante una crisis para apoyarlo.
- Coordinar el traslado para llevarlo a un lugar seguro.
- Ayudarlo a recibir asesoramiento o comunicarse con su proveedor de cuidado ambulatorio.
- Brindar opciones para lidiar con situaciones urgentes.
- Si se siente inseguro en su hogar.

Líneas tribales para casos de crisis:

- Reserva apache de San Carlos: **1-866-495-6735**
- Comunidades indígenas de Gila River y Ak-Chin: **1-800-259-3449**
- Comunidad indígena de Salt River Pima Maricopa: **1-855-331-6432**
- Nación Yavapai de Fort McDowell: **480-461-8888**
- Distrito San Lucy de Nación Tohono O'odham: **480-461-8888**
- Nación Tohono O'odham: **1-844-423-8759**
- Reserva de la tribu Pascua Yaqui: Tucson **520-591-7206**; Guadalupe **480-736-4943**
- Reserva de la tribu apache White Mountain: **928-338-4811**
- Nación Navajo: **928-551-0508**

Línea para casos de crisis de veteranos:

1-800-273-8255 (opción 1)

Línea directa para casos de crisis y suicidio 988: 988

Línea nacional de mensajes de texto para casos de crisis:

Envíe un mensaje de texto con la palabra HOME al **741741**. Apoyo por chat disponible en **crisistextline.org/text-us**.

Línea directa para adolescentes: Llame o envíe un mensaje de texto al **602-248-TEEN (8336)**.

Si necesita alguien con quien hablar, llame a la línea de ayuda Warm Line al **602-347-1100**. Obtenga apoyo de especialistas capacitados en apoyo de pares las 24 horas del día, los 7 días de la semana. *Llame siempre al 911 si está en una situación que pone en riesgo la vida.*



Aproveche al máximo el *Manual para miembros*

El *Manual para miembros* de Mercy Care contiene toda la información que necesita saber sobre su plan de salud, incluida la siguiente información:

- Restricciones de beneficios fuera del área de servicio de Mercy Care.
- Copagos y otros cargos que quizás le correspondan.
- Cómo presentar una queja, una queja formal o una apelación.
- Cómo tomamos decisiones sobre su cuidado (esto se denomina “administración eficaz de la cobertura”).
- Cómo evaluamos la nueva tecnología como un beneficio cubierto.
- El *Aviso de prácticas de privacidad*.
- Sus derechos y responsabilidades como miembro.

El *Manual para miembros* se actualiza todos los años. Si hay modificaciones importantes, le enviaremos una carta al respecto por lo menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor.



Visite aet.na/sp24az-ltc-2es o escanee el código QR para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente para que le envíen una copia por correo. Infórmenos si la necesita en otro idioma, en letra más grande o en otros formatos.

CONEXIÓN CON CUIDADOS

A LARGO PLAZO se publica para los miembros de Mercy Care.

4750 S. 44th Place, Suite 150, Phoenix, AZ 85040.

Esta es información general de salud y no debe reemplazar el cuidado o el consejo de su proveedor. Siempre pídale a su proveedor información sobre sus necesidades de atención médica.

Mercy Care es administrada por Aetna Medicaid Administrators, LLC, an Aetna company.

Puede llamar a Servicios al Cliente de Mercy Care de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m., al **1-602-263-3000** o al **1-800-624-3879** (TTY: 711). También puede llamar a la línea de enfermería las 24 horas: **1-602-263-3000** o **1-800-624-3879**.

MercyCareAZ.org

Nondiscrimination Notice

Mercy Care complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. Mercy Care does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex.

Mercy Care:

- Provides no-cost aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides no-cost language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need a qualified interpreter, written information in other formats, translation or other services, call the number on your ID card or **1-800-385-4104 (TTY:711)**.

If you believe that Mercy Care has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with our Civil Rights Coordinator at:

Address: Attn: Civil Rights Coordinator
 4570 S. 44th Place, Ste. 150
 Phoenix, AZ 85040
Telephone: **1-888-234-7358 (TTY 711)**
Email: MedicaidCRCoordinator@MercyCareAZ.org

You can file a grievance in person or by mail or email. If you need help filing a grievance, our Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

